



Informe Gestión de Peticiones

Enero 2026

Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 Ext. Opción 2

Horario de atención lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Chat: <https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es> parte inferior derecha

correspondencia.externa@scrd.gov.co

Contenido

Presentación	3
Objetivo	5
Alcance del informe	5
Normatividad	5
Peticiones generales	6
Peticiones por canal	6
Tipología de las peticiones	7
Solicitudes de acceso a la información Pública.....	8
Subtemas más reiterados	9
Peticiones trasladadas por competencia	12
Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en enero de 2026	14
Dependencias con mayor volumen de gestión	15
Otras Dependencias con un bajo flujo de peticiones asignadas.	17
Dependencias con cero respuestas en el mes.....	18
Peticiones cerradas de periodos anteriores	19
Tipo de peticionario	20
Tiempo promedio de respuesta	21

Denuncias por posibles actos de corrupción	22
Medición de la pertinencia y claridad de las respuestas.....	23
Conclusiones	24
Recomendaciones	25

Índice de gráficas

Gráfica. 1 Canal de recepción de las PQRS	7
Gráfica. 2 Tipo de petionario SCRD	20

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de las PQRS. Enero 2026	7
Tabla 2 Categorías y subtemas más reiterados en enero 2026	9
Tabla 3 Peticiones trasladadas.....	12
Tabla 4 Gestión de respuesta de fondo de las dependencias	14
Tabla 5 Peticiones cerradas de periodos anteriores.....	19
Tabla 6 Peticiones cerradas de periodos anteriores.....	21

Presentación

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), como entidad del Sector Cultura, Recreación y Deporte, es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera, creado mediante el Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá. Su misión es liderar la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, promoviendo la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad. Para cumplir este propósito, la Secretaría ha establecido una plataforma estratégica que orienta sus acciones hacia la garantía de los derechos culturales, reconociendo a los habitantes de Bogotá como creadores y agentes de cambio.

En este marco, la entidad se enfoca en la construcción de una ciudad creadora, cuidadora, consciente e incluyente, impulsando iniciativas que fomenten la participación ciudadana y la apropiación del sector cultural. En este contexto, la política de Servicio a la Ciudadanía se consolida como un pilar fundamental, promoviendo la empatía a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que facilite un diálogo constante con la comunidad para conocer sus expectativas y necesidades. En línea con este compromiso, se presenta el informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información, correspondiente al mes de **enero** de 2026, con el objetivo de analizar y mejorar la gestión del servicio. Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, la sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la matriz de registro y control de PQRS que custodia la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, para la realización de alertas preventivas de gestión.

Objetivo

Analizar la gestión de las peticiones recibidas durante el mes de **enero** 2026, identificando tendencias y áreas de mejora, con el fin de promover la transparencia, la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía

Alcance del informe

En este informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **enero** en torno a la gestión de peticiones, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor cruzándola con la matriz de registro y control de PQRS.

Normatividad

En concordancia con la normativa vigente, se garantiza el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 847 de 2019, el cual unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y establece la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, según lo dispuesto en el Decreto Distrital 197 de 2014, además de otras disposiciones relevantes. Asimismo, se acata el contenido del Acuerdo 731 de 2018, orientado a promover acciones para una atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, fortaleciendo la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito. También se consideran los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, el cual establece directrices para preservar y fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en las entidades del Distrito Capital.

En el ámbito legislativo, se respeta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto 542 de 2023, que adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Además, se atienden los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital y se considera la Resolución No. 374 del

06 de julio de 2023, mediante la cual la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte delegó como Defensora de la Ciudadanía a la directora de Gestión Corporativa. En este contexto normativo, se presenta el informe de gestión de peticiones de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte correspondiente al mes de **enero** de 2026.

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

Peticiones generales

En enero de 2026, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibió un total de 377 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS). Esta cifra representa un **aumento** del **46%** respecto al mes de diciembre de 2025, cuando se registraron 259 solicitudes. Este incremento de las PQRS a inicio de año se relaciona con el aumento de la demanda de la ciudadanía interesada en los servicios del CEFE Chapinero, comportamiento que se evidencia por la reapertura de la oferta de servicios de este equipamiento, el cual cuenta con una alta demanda de uso por parte de la ciudadanía.

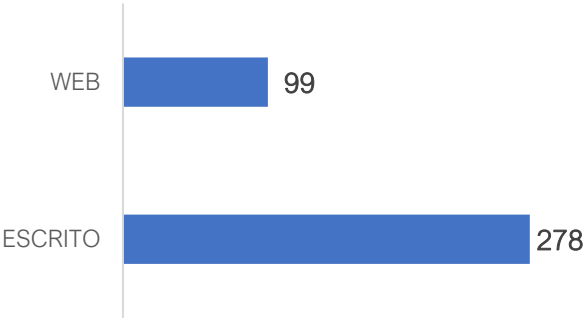
Peticiones por canal

En enero de 2026, de las 377 peticiones recibidas, se registraron 278 peticiones a través del canal escrito (74%) y 99 por el canal web (26%). Esta distribución mantiene la tendencia histórica de predominio del canal escrito, pero a la vez confirma el avance sostenido del canal digital Bogotá Te Escucha como una vía preferida por la ciudadanía para interactuar con la Entidad.

El canal escrito (74% de las solicitudes) continúa siendo el medio más utilizado por la ciudadanía. Este canal incluye: El correo institucional de la Secretaría, administrado por el equipo de Gestión Documental. El punto físico de radicación, ubicado en la sede de la Entidad.

De esta forma se evidencia que el canal escrito sigue siendo el canal principal de atención y recepción de las PQRSD dirigidas a la entidad, el cuál ha aumentado de manera significativa respecto del mes anterior (diciembre 2025).

Gráfica. 1 Canal de recepción de las PQRs



Tipología de las peticiones

Durante enero de 2026, la distribución de las solicitudes según su tipología reafirma la tendencia de la concentración de las PQRSD enfocadas en los derechos de petición de intereses particular como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 1 Distribución de las PQRSD. Enero 2026

TIPO DE PQRSD	Cantidad
D.P INTERES PARTICULAR	360
RECLAMO	7

SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	4
D.P INTERES GENERAL	3
FELICITACIÓN	3
TOTAL GENERAL	377

El mes de enero mantiene el predominio del derecho de petición por interés particular (360 solicitudes), lo que representa el 95% de las solicitudes registradas. Este comportamiento confirma una tendencia estable en la Entidad, la ciudadanía utiliza los canales institucionales principalmente para gestionar requerimientos específicos relacionados con trámites culturales, consultas sobre programas, servicios ofrecidos en los equipamientos culturales y solicitudes vinculadas al ecosistema artístico y patrimonial.

La estructura de tipologías del mes confirma que la ciudadanía recurre al sistema de PQRS principalmente como mecanismo para gestionar, solicitar trámites y servicios individuales, así como solicitar acompañamiento institucional; ya que en la mayoría de los casos, las solicitudes se centran en temas relacionados con el préstamo y/o acceso a un servicio relacionados con el Centro de la Felicidad de Chapinero, ya que el aumento de la demanda de sus servicios, ha representado un aumento en la recepción y gestión de peticiones dentro de la Secretaría.

Solicitudes de acceso a la información Pública

En cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015, el cual señala, “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”, a continuación, se discrimina la siguiente información:

Número de solicitudes de acceso a información recibidas	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad	El tiempo de respuesta para cada solicitud (días hábiles promedio)	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
4	0	8,5	0

Hubo un total de una solicitud de acceso a la información la cual fue respondida por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados

El sistema Bogotá Te Escucha exige que cada solicitud ciudadana sea clasificada en una categoría temática, la cual se desagrega en subtemas que permiten identificar con mayor precisión la naturaleza del requerimiento. Esta clasificación facilita la trazabilidad, el análisis estadístico y la toma de decisiones institucionales, ya que permite reconocer patrones emergentes y áreas donde se concentran las inquietudes o necesidades de la ciudadanía.

Para el mes de enero, los subtemas con mayor número de solicitudes evidencian tendencias asociadas al funcionamiento del sector cultural distrital, la atención a artistas, el manejo del patrimonio cultural y los servicios bibliotecarios. A continuación, se presenta el análisis detallado:

Tabla 2 Categorías y subtemas más reiterados en enero 2026

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	Equipamientos culturales	142
	Arte en espacio público	11
	Formación en arte y cultura	7

	Beneficios económicos periódicos	2
	Bogotá distrito grafiti	2
	TOTAL GENERAL	164
SERVICIO A LA CIUDADANIA	Consulta en temas culturales	31
	Asistencia y acompañamiento a artistas	7
	Inconformidades por el servicio	1
	Arte en espacio público	1
	TOTAL GENERAL	40
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	Servicios bibliotecarios	21
	Información uso bibliotecas	1
	TOTAL GENERAL	22
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Gestión administrativa	18
	TOTAL GENERAL	18
BIENES DE INTERES CULTURAL	Declaración revocatoria o cambio de categoría del BIC	8
	Control urbano sobre BIC en Bogotá	6
	Solicitud copia de expediente	2
	TOTAL GENERAL	16
TOTAL 5 CATEGORÍAS		260
OTRAS CATEGORÍAS		44
TOTAL ASIGNADAS A LA SCRD		304
Traslados	Traslados a otras entidades	73
TOTAL GENERAL		377

Arte, Cultura y Patrimonio – 164 solicitudes:

Esta categoría sigue concentrando el mayor número de las solicitudes, está integrado por subtemas, dentro de los cuales los equipamientos culturales (142 Solicitudes) representa el 87% de las solicitudes del total de esta categoría, seguido de arte en espacio público (11 solicitudes) con un peso porcentual del 7% de las solicitudes. La suma de los siguientes tres subtemas representa el 6% restante de las solicitudes de esta categoría, y se relacionan con: formación en arte y cultura (7 solicitudes), beneficios económicos periódicos (2 solicitudes) y Bogotá Distrito grafiti (2 solicitudes).

Servicio a la ciudadanía – 40 solicitudes:

La siguiente categoría que gestiona el segundo flujo mayor de solicitudes es servicio a la ciudadanía; las peticiones en esta categoría permiten identificar 4 subtemas transversales relacionados con orientación, guías e información general, como **consultas en temas culturales (31 solicitudes)**, que durante el mes de enero representó el 78% de solicitudes; esto muestra tanto las necesidades de información sobre actividades, trámites, programas, convocatorias y servicios institucionales, así como la importancia de fortalecer los contenidos de autoatención, principalmente en el canal web por parte de la ciudadanía. Otro subtema relevante son las solicitudes relacionadas con el **acompañamiento a artistas (7 solicitudes)** Con el 18% de las solicitudes de esta categoría reflejan solicitudes ligadas a procesos de apoyo, participación en eventos, orientación para la gestión de proyectos culturales o acceso a programas.

Los otros dos subtemas de esta categoría son inconformidades por el servicio y arte en espacio público cada uno de ellos con una solicitud y juntas representan el 6% (2 peticiones) de las PQRSD de esta categoría.

Gestión lectura y bibliotecas– 22 solicitudes:

Aquí predominan consultas y solicitudes asociadas a la gestión de las bibliotecas y los servicios bibliotecarios de Bibliored, cuenta con dos subtemas **servicios bibliotecarios (21 solicitudes)** y **información uso bibliotecas (1 solicitud)**

La tendencia de las solicitudes de acuerdo con los temas que concentran el mayor flujo de peticiones, confirma el interés de la ciudadanía en los servicios directos que presta la Secretaría como es el préstamo de equipamientos, la consulta de oferta cultural y beneficios para los agentes del sector.

Peticiones trasladadas por competencia

En enero de las 377 peticiones recibidas en la SCRD, se trasladaron 73 solicitudes a entidades externas, es decir el 19% del total de las solicitudes que recibió la entidad. De estas 73 solicitudes, el 85% fueron trasladadas a entidades adscritas del Sector Cultura, Recreación y Deporte (62 solicitudes); siendo el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES la entidad con mayor número de traslados. Este comportamiento permite identificar las áreas temáticas donde la ciudadanía suele presentar requerimientos que, aunque se relacionan con el ecosistema cultural, recaen funcionalmente en otras entidades del Distrito.

A continuación, se presenta el desglose de los traslados en enero de 2026:

Tabla 3 Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	42
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE	18
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1
SECRETARÍA GENERAL	1

TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	1
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	1
ENTIDADES NACIONALES	1
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1
TOTAL GENERAL	73

Para el caso de las entidades del sector, las peticiones se asocian principalmente con:

Durante el mes de enero, el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES concentró el 58% de los traslados, estos principalmente están relacionados con convocatorias, formación artística, circulación, becas, estímulos, actividades concertadas y equipamientos culturales. El Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD representó el 25%, con solicitudes enfocadas en el uso de escenarios deportivos, actividades recreativas y mantenimiento de parques, estas dos entidades del sector siguen manteniendo históricamente el mayor flujo de las peticiones que se trasladan, ya que no hay una claridad desde la ciudadanía en los límites de las competencias entre las entidades adscritas y la cabeza de sector. Finalmente, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC registró una solicitud -al igual que la Orquesta Filarmónica de Bogotá-, asociada a procesos de intervención, conservación y actuaciones urbanísticas sobre Bienes de Interés Cultural.

Ahora bien, el 11% de lo total de los traslados, se remiten a otras secretarías y entidades como la Secretaría de Gobierno la Secretaría de Educación, Secretaría General y Secretaría de Planeación, cuyas competencias se centran al uso del espacio público, gestión de permisos o actividades sujetas a regulación administrativa.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en enero de 2026

En la siguiente tabla se presenta la distribución de las PQRSD asignadas a cada una de las dependencias de la SCRD, así como su porcentaje de carga y su porcentaje respuestas en el mes de enero de 2026:

Tabla 4 Gestión de respuesta de fondo de las dependencias

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS		PETICIONES RESPONDIDAS		
	# de peticiones asignadas al área	% de peticiones asignadas al área	# de peticiones respondidas en el periodo por el área	% respuesta del Total de las peticiones asignadas a la SCRD	% de respuestas frente a las peticiones asignadas al área
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	161	53,0	100	32,9	62,1
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	35	11,5	35	11,5	100
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	22	7,2	18	5,9	81,8
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	16	5,3	8	2,6	50,0
DIRECCIÓN DE FOMENTO	14	4,6	9	3,0	64,3
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	13	4,3	11	3,6	84,6
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8	2,6	3	1,0	37,5
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	2,3	3	1,0	42,9
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	6	2,0	3	1,0	50,0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	1,6	4	1,3	80,0
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	3	1,0	1	0,3	33,3
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	3	1,0	1	0,3	33,3

DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	1,0	2	0,7	66,7
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	2	0,7	2	0,7	100
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	1	0,3	0	0,0	0,0
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	0,3	0	0,0	0,0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,3	0	0,0	0,0
OFICINA JURÍDICA	1	0,3	0	0,0	0,0
DESPACHO	1	0,3	0	0,0	0,0
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	0,3	0	0,0	0,0
TOTAL GENERAL	304	100	200	65,8	

En enero de 2026 de las 377 solicitudes recibidas en este periodo, se asignaron el 81% a las diferentes dependencias de la SCRD, es decir, 304 solicitudes, de este porcentaje se respondieron 200 peticiones con respuesta total en enero, el 65,8% de las peticiones recibidas, y que representa un 53% del total de 377 solicitudes recibidas y sin trasladar. Este indicador permite evaluar la capacidad de gestión interna, la oportunidad en los tiempos de respuesta y el equilibrio entre carga operativa y efectividad en el cierre de casos.

Dependencias con mayor volumen de gestión

De las 304 peticiones, la Subdirección de Gestión Cultural y Artística recibió 161 peticiones, el 53% del total de solicitudes recibidas por la SCRD en el mes, y respondió 100, es decir, el 32.9% del total de las solicitudes asignadas por competencia a la SCRD, esta Subdirección mantiene el comportamiento de concentrar y gestionar el mayor volumen de las PQRSD que se asignan a la entidad por competencia, y por ende continúa siendo la dependencia con la mayor carga operativa, aunque

registra el mayor número absoluto de respuestas (100), su tasa de cierre de peticiones gestionadas en el mes del total de las peticiones asignadas (161) fue del 62,1%, quedando un remanente de solicitudes en trámite del 37,9%, lo que indica la necesidad de reforzar la eficiencia operativa para evitar acumulación hacia los meses siguientes. El comportamiento se asocia a la demanda creciente sobre equipamientos, programación cultural y acompañamiento a artistas, especialmente en solicitudes ligadas al CEFE Chapinero.

Relacionamiento con la Ciudadanía de la Dirección de Gestión Corporativa y de Relación con el Ciudadano recibió 35 solicitudes que representan el 11,5% del total de las PQRSD asignadas a la SCRD por competencia, y respondió el 100%, manteniendo su histórico de gestionar de manera oportuna de las solicitudes asignadas, cumplimiento con el tiempo estipulado en la norma. Este comportamiento es coherente con su función técnica de canalización, gestión y orientación del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

La tercera dependencia que durante enero de 2026 gestionó un número considerable de peticiones fue la Dirección de Lectura y Bibliotecas, con 22 PQRSD asignadas, (7,2% del total de PQSRD asignadas a la SCRD), y respondió el 81,8% de estas, es decir, 18 peticiones; esta área sigue manteniendo una buena gestión, y presenta un remanente del 18,2% de las solicitudes asignadas al área.

La Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural tuvo 16 PQRSD recibidas (5,3% de todas las peticiones asignadas a la SCRD por competencia), de estas gestiona con respuesta total el 50% y quedo con un remanente del 50%. Es importante recalcar que al ser un área de naturaleza técnica, la complejidad de los requerimientos (intervenciones, mantenimiento, bienes de interés cultural) suele implicar tiempo adicional de verificación, lo que explica una capacidad de respuesta moderada.

La Dirección de Fomento recepcionó 14 solicitudes, (4.6% del total), y logró responder durante el mes 9 peticiones, alcanzando un cumplimiento del 64,3%, reflejando una gestión eficiente de solicitudes relacionadas con estímulos, convocatorias e incentivos culturales.

Finalmente, la Dirección de Asuntos Locales y Participación, tuvo 13 peticiones (4,3%), y mantuvo un cierre del 84,6% (11 respuestas totales), acorde con la complejidad operativa en las localidades, aún se encuentran en trámite el 15,4% de las solicitudes asignadas al área.

Otras Dependencias con un bajo flujo de peticiones asignadas.

A continuación se presentan aquellas dependencias a las cuales le fueron asignadas durante enero menos de 10 PQRSD, entonces tenemos:

El Grupo Interno Gestión del Talento Humano tuvo 8 peticiones (2,6%), de las cuales respondió en el periodo 3, con un nivel de respuesta del 37,5%, es importante mencionar que la naturaleza interna de varias solicitudes puede requerir revisión normativa o articulación con otras áreas, lo que incide en la velocidad de respuesta y con ello la ampliación de los términos de respuesta. Por otro lado, el Grupo Interno de Servicios Administrativos, contó con 7 peticiones (2,3%), logrando responder en el mes 3 PQRSD ósea el 42,9% de las asignadas.

La Subsecretaría de Gobernanza tuvo 6 peticiones (2%), su nivel de respuesta en el mes fue del 50%; la Oficina Asesora de Comunicaciones tuvo 5 PQRSD asignadas (1,6%) y contó con un buen porcentaje de cierre del 80%.

Ahora bien, tanto la Dirección de Economía Estudios y Política, la Dirección de Redes y Acción Colectiva y la Dirección de Transformaciones Culturales contaron cada una con 3 peticiones asignadas, es decir, el 1% de las PQRSD de competencia de la SCRD, la Dirección de Transformaciones obtuvo el mejor porcentaje de cierre con el 66,7% de las peticiones resueltas en

el mes, mientras que las otras dos direcciones obtuvieron el 33,3% cada una. Finalmente, la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio, con 2 peticiones (0.7%) cumplido con el 100%.

Dependencias con cero respuestas en el mes

En el mes de enero fueron seis (6) áreas las que recibieron peticiones y aún continúan en trámite de respuestas, Dirección de Personas Jurídicas, Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Jurídica, Despacho, y el Grupo Interno de Recursos Financieros, cada una de estas áreas con una (1) petición asignada, y las cuales se encuentran en trámite de respuesta; es importante señalar que estos casos requieren seguimiento, dado que los pendientes pueden afectar el comportamiento acumulado del trimestre y los tiempos legales de respuesta establecidos por la ley 1755.

Ahora bien, el balance del cierre institucional del mes de enero obtuvo un porcentaje del 66%, esto evidencia un desempeño aceptable pero aún distante de los niveles óptimos de oportunidad, especialmente considerando que varias dependencias concentran cargas significativas y que el volumen de PQRSD ha ido aumentando en la entidad. La distribución de las PQRSD muestra que, la gestión se encuentra altamente concentrada en tres dependencias (Subdirección de Gestión Cultural y Artística, la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano y la Dirección de lectura y Bibliotecas), las dependencias con altos niveles de cumplimiento con relación al volumen de peticiones asignadas (la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio, la Dirección de lectura y Bibliotecas, y la Oficina Asesora de Comunicaciones) demuestran buenas prácticas que pueden ser replicadas en áreas con mayores rezagos.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

En enero, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte logró cerrar 61 peticiones pendientes de respuesta en diciembre de 2025, estas peticiones estaban asignadas a 10 áreas, y se logró gestionar el cierre del 40% de los requerimientos que se encontraban pendientes de respuesta.

Tabla 5 Peticiones cerradas de periodos anteriores

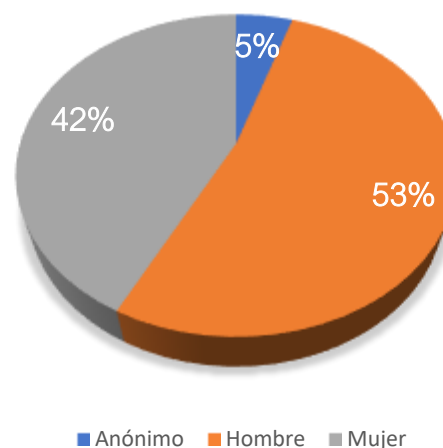
DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE RESPUESTA DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS FINALIZADOS DE PERIODOS ANTERIORES
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	73	30
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	18	8
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	17	3
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	15	2
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	9	7
DIRECCIÓN DE FOMENTO	6	1
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	4	4
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	3	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	1	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1

GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1
TOTAL GENERAL	153	61

Tipo de peticionario

Al revisar la distribución por sexo de las peticiones recibidas en enero de 2026 en la SCRD, se mantiene la tendencia del mes de diciembre frente a perfil de quienes interactúan con la Entidad y las dinámicas de acceso a la información y a los servicios culturales. Los resultados son los siguientes:

Gráfica. 2 Tipo de peticionario SCRD



Análisis del comportamiento

Se mantiene el predominio de las solicitudes presentadas por hombres con 199 peticiones recibidas, es decir, el 53%, mientras que las mujeres presentaron 159 peticiones, el 42% de las solicitudes. El 5% restante son peticiones anónimas.

Tiempo promedio de respuesta

El tiempo de respuesta es un indicador clave de la eficiencia y oportunidad en la atención ciudadana, en concordancia con los principios de eficacia administrativa y satisfacción del servicio establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

En enero de 2026, el análisis de los días promedio de respuesta (D.P) evidencia un comportamiento institucional favorable, con un tiempo promedio de días de respuesta de ocho (8) días, que representa un cumplimiento general dentro de los plazos establecidos por la normativa de derecho de petición (máximo 15 días hábiles para respuesta ordinaria).

Tabla 6 Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		1 1			
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	1 0			1 0
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA		1 5			
DIRECCIÓN DE FOMENTO		5			7
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		8		8	
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA		1 4			

DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		1 2			
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		6			
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		9			
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1 5			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	4		
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		1 1	1 4	11	
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL		7			
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA		1 3		10	

Es importante destacar que el promedio se ve jalonado en algunos casos por la complejidad de la solicitud o por la carga de asignada a la dependencia, que hace que los tiempos de respuesta se extiendan, sin embargo, siempre se tiene presente los tiempos establecidos por la norma.

Denuncias por posibles actos de corrupción

Durante el mes de enero de 2026, NO se recibieron denuncias asociada a posibles actos de corrupción a través de los canales oficiales de atención a la ciudadanía de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD).

La Entidad mantiene habilitados y en funcionamiento canales institucionales internos y externos para la recepción, trazabilidad y gestión adecuada de este tipo de manifestaciones, en cumplimiento del principio de integridad administrativa y del deber de brindar garantías efectivas a la ciudadanía.

Actualmente, la ciudadanía puede reportar presuntos actos de corrupción a través de los siguientes medios:

- Sitio web oficial: www.culturarecreacionydeporte.gov.co, accediendo al botón “Denuncie actos de corrupción” ubicado en el micrositio de Atención y Servicios a la Ciudadanía. Este espacio permite diligenciar un formulario con opción de anonimato o reserva de identidad, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- Línea telefónica institucional: PBX 601-3274850, opción 6, disponible para orientación e información sobre la radicación de denuncias.
- Correo institucional de correspondencia: oficinadecontroldisciplinariointerno@scrd.gov.co

La SCRD reitera su compromiso con los principios de transparencia, ética pública y lucha contra la corrupción, y continuará promoviendo el acceso a estos mecanismos por medio de estrategias de divulgación y lenguaje claro, que garanticen el conocimiento y uso efectivo de estos canales por parte de la ciudadanía. La evaluación de la pertinencia y claridad de las respuestas dirigidas a la ciudadanía constituye un componente esencial del compromiso institucional con la calidad en la atención, la transparencia y la rendición de cuentas.

Medición de la pertinencia y claridad de las respuestas.

La Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General entregó el informe mensual correspondiente a diciembre de 2025, en el cual la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte registró un 97% de cumplimiento en la medición de pertinencia y claridad de las respuestas emitidas a través del sistema Bogotá Te Escucha. Este resultado representa un aumento en la calidad percibida por la ciudadanía durante el último periodo evaluado toda vez que, en la evaluación realizada, el porcentaje alcanzado fue del 91%

La medición se fundamenta en criterios clave como la coherencia y claridad del contenido, que busca asegurar que las respuestas sean comprensibles, estructuradas y respondan de manera efectiva a la solicitud planteada por el ciudadano; la calidez y el tono adecuado en la comunicación, orientados a garantizar un trato respetuoso, amable y cercano, en coherencia

con los principios del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía; y la oportunidad en los tiempos de respuesta, que evalúa el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa vigente, aspecto esencial para fortalecer la confianza ciudadana.

Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la mejora continua y la atención de calidad, consolidando un servicio más eficiente, humano y orientado a las necesidades reales de la ciudadanía.

Conclusiones

En enero de 2026 hubo un Incremento significativo de solicitudes del 46% respecto a diciembre 2025, este aumento se relaciona principalmente por la reapertura de algunos de los servicios que presta el CEFE Chapinero, lo que evidencia la alta demanda ciudadana por estos servicios culturales y recreativos.

En cuanto a las tipologías de las PQRSD, sigue predominando el derecho de petición por interés particular, ya que el 95% de las solicitudes (360) corresponden a trámites individuales, reflejando que la ciudadanía usa el sistema para gestionar servicios específicos más que para temas colectivos.

Frente a los canales de atención, el canal escrito sigue siendo el más utilizado con un 74% de uso, mientras que el canal web muestra un crecimiento sostenido confirma la necesidad de fortalecer y promocionar la atención digital.

Los temas más recurrentes de las PQRSD gestionadas por la SCRD son los relacionados con servicios y trámites en los equipamientos culturales (142 solicitudes), seguido por consultas culturales y servicios bibliotecarios. Esto reafirma que la ciudadanía busca principalmente acceso a infraestructura y servicios directos.

Con relación a los traslados a otras entidades por competencia el 19% de las solicitudes fueron remitidas a otras entidades, principalmente a IDARTES (58%) y IDRD (25%), lo que refleja la falta de claridad y precisión de la ciudadana sobre competencias institucionales entre la cabeza de sector y sus entidades adscritas.

La gestión interna de las PQRS en el mes de enero tuvo un comportamiento aceptable ya que de las 304 solicitudes asignadas a las diferentes dependencias de la SCRD, se respondió el 65,8%, siendo las áreas con mejor desempeño el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía (100%) de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio (100%) y la Dirección de Lectura y Bibliotecas (81,8%). Sin embargo, la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, aunque concentra el mayor volumen (53%), solo logró cerrar el 62,1%, dejando un remanente importante.

Finalmente, el promedio de tiempo de respuesta fue de 8 días hábiles, dentro de los plazos legales, lo que muestra eficiencia general, aunque con riesgos de acumulación en áreas críticas.

Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía

Para seguir prestando una atención efectiva y continuar mejorando la cultura de relacionamiento con la ciudadanía, se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Fortalecer la capacidad operativa en áreas críticas que cuentan con la mayor concentración de requerimientos como la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, que concentra la mayoría de las solicitudes, para evitar acumulación y mejorar la tasa de cierre.

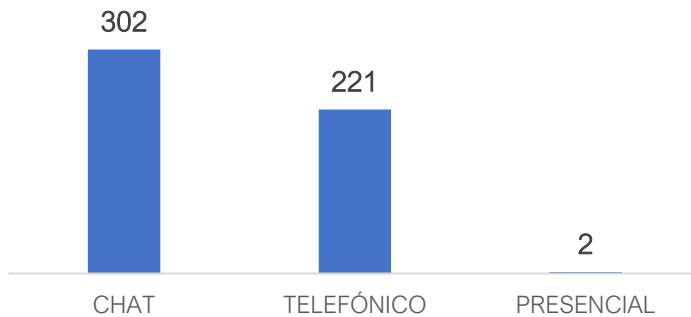
2. Promover campañas informativas que expliquen las competencias entre las entidades del sector, facilitando la comprensión de la ciudadanía de las funciones de SCRD, IDARTES, IDRD e IDPC, reduciendo el número de traslados y mejorando la experiencia ciudadana.

3. Generar estrategias para gestionar el flujo constante de PQRSD asociadas al CEFE Chapinero a partir de campañas o piezas de comunicación que le permitan a la ciudadanía resolver inquietudes que se puedan convertir en futuras peticiones, descargando la carga de PQRSD relacionados con los servicios y temas alrededor del CEFE Chapinero.



Atenciones recibidas enero 2026

Atenciones por canal
Enero 2026



Durante el mes de enero de 2026, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte registró 525 atenciones inmediatas, entendidas como aquellas gestiones en las que la inquietud o requerimiento ciudadano fue resuelto en el primer contacto, sin necesidad de radicación formal como Derecho de Petición en el sistema Bogotá Te Escucha.

La distribución por canal fue la siguiente:

- Chat: 302 atenciones (57,5%)
- Telefónico: 221 atenciones (42,1%)
- Presencial: 2 atenciones (0,4%)

Canal chat - 302 atenciones (57,5%): El canal chat se consolidó como el principal medio de atención inmediata durante enero. Este comportamiento refleja: Preferencia ciudadana por canales digitales, especialmente para resolver consultas rápidas relacionadas con programación cultural, servicios institucionales, requisitos y orientación general, también mayor autonomía del ciudadano, que accede a información sin necesidad de desplazamiento ni interacción telefónica, así como

eficiencia del equipo de atención para brindar respuestas claras y oportunas en tiempo real, evitando la radicación innecesaria de PQRS.

El alto volumen de atenciones por este canal evidencia su relevancia como herramienta clave dentro de la estrategia de atención digital de la Entidad.

Canal telefónico - 221 atenciones (42,1%): El canal telefónico mantiene una participación significativa en la atención inmediata, siendo especialmente utilizado cuando la ciudadanía requiere: Aclaraciones detalladas sobre trámites, rutas institucionales o competencias, orientación personalizada para casos que demandan mayor explicación o acompañamiento, Este canal continúa cumpliendo un rol fundamental en la resolución de inquietudes más complejas en el primer contacto, contribuyendo a la reducción de cargas posteriores en el sistema formal de peticiones.

Atención presencial - 2 atenciones (0,4%): La atención presencial presentó una participación mínima durante el mes. No obstante, sigue siendo un canal estratégico para: Ciudadanos con barreras de acceso a medios digitales o telefónicos, casos puntuales que requieren acompañamiento directo. El bajo volumen reafirma la efectividad del modelo de atención remota, sin desconocer la importancia de mantener la presencialidad como alternativa inclusiva.

El análisis de las atenciones inmediatas en enero de 2026 permite concluir que:

- La Entidad cuenta con un modelo de atención ágil y efectivo, capaz de resolver una alta proporción de requerimientos en el primer contacto.
- Los canales digitales y telefónicos concentran más del 99% de las atenciones, lo que reduce la presión sobre el sistema de PQRS y mejora la experiencia ciudadana.

- La atención inmediata se consolida como un mecanismo preventivo, que disminuye reprocesos y optimiza los tiempos institucionales.

Este comportamiento confirma la pertinencia de continuar fortaleciendo los canales de atención, el uso de lenguaje claro y la capacitación permanente de los equipos de atención, como pilares para una gestión orientada a la satisfacción y confianza ciudadana.



Elaborado por:

Giovani Andrés Moreno Rozo. Profesional Especializado Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano.

Viviana Ortiz Bernal contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



Radicado: **20267000120523**

Fecha 17-02-2026 09:17

El Documento 20267000120523 fue firmado electrónicamente por:

Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 17-02-2026 16:30:55
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 17-02-2026 10:11:43
Giovani Andres Moreno Rozo	Profesional Especializado Código 222 Grado 19 (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030548619, giovani.moreno@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 17-02-2026 10:14:29



e990082604195eeb993ab3d33a963dd864d303af962c739e767f71d19ada9644

Código de Verificación CV: 94ef3

